



Consiglio  
dell'Unione europea

Bruxelles, 27 settembre 2017  
(OR. en)

12442/17

---

---

**Fascicolo interistituzionale:  
2017/0237 (COD)**

---

---

**TRANS 370  
CODEC 1477  
CONSOM 307**

## **PROPOSTA**

---

Origine:	Jordi AYET PUIGARNAU, Direttore, per conto del Segretario Generale della Commissione europea
Data:	27 settembre 2017
Destinatario:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Segretario Generale del Consiglio dell'Unione europea

---

n. doc. Comm.:	COM(2017) 548 final
----------------	---------------------

---

Oggetto:	Proposta di REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione)
----------	---

---

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento COM(2017) 548 final.

---

All.: COM(2017) 548 final



Bruxelles, 27.9.2017  
COM(2017) 548 final

2017/0237 (COD)

Proposta di

**REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario**

**(rifusione)**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SWD(2017) 317 final}  
{SWD(2017) 318 final}

## RELAZIONE

### 1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

#### 1.1. Motivi e obiettivi della proposta

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario<sup>1</sup> (il regolamento) mira a tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario nell'UE. Come i passeggeri del trasporto aereo, del trasporto per via navigabile e del trasporto effettuato con autobus, i passeggeri del trasporto ferroviario hanno il diritto di ottenere informazioni, di effettuare prenotazioni e acquistare biglietti, di ricevere attenzione, assistenza e indennizzi in caso di ritardi o soppressioni di servizi, di ricevere assistenza gratuita (per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta) e di ricevere un risarcimento in caso di incidente, nonché il diritto a un sistema di trattamento dei reclami rapido e accessibile e all'applicazione piena ed efficace della legislazione dell'UE da parte degli organismi nazionali di applicazione (NEB) designati dagli Stati membri.

Il regolamento si basa sul sistema di diritto internazionale vigente in materia [regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV)<sup>2</sup>] e ne estende l'ambito di applicazione ai servizi ferroviari nazionali per passeggeri.

Nel 2013 la Corte di giustizia dell'Unione europea ha dichiarato che l'attuale articolo 17 del regolamento non esonera le imprese ferroviarie dall'obbligo di indennizzo dei passeggeri in caso di ritardo, qualora esso sia imputabile a un caso di forza maggiore<sup>3</sup>. Ciò distingue il trasporto ferroviario da altri modi di trasporto.

Gli Stati membri possono accordare ai seguenti servizi nazionali una deroga all'applicazione del regolamento (escluse alcune prescrizioni obbligatorie):

- servizi a lunga distanza, per un periodo massimo di cinque anni, rinnovabile due volte, ossia fino al 2024;
- servizi urbani, extraurbani e regionali, per un periodo di durata illimitata; e
- servizi in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio dell'UE, per un periodo prorogabile di cinque anni (di fatto di durata illimitata).

Nella sua relazione del 2013 sull'applicazione del regolamento<sup>4</sup>, la Commissione ha evidenziato alcune aree problematiche, confermate da una valutazione d'impatto nel 2016/2017<sup>5</sup>. La presente proposta intende da un lato rafforzare i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario, dall'altro ridurre gli oneri che gravano sulle imprese ferroviarie, come illustrato nel seguito.

---

<sup>1</sup> Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14).

<sup>2</sup> Appendice A della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la COTIF del 3 giugno 1999 (protocollo 1999).

<sup>3</sup> Causa C 509/11 *ÖBB-Personenverkehr*.

<sup>4</sup> Relazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio - Applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007 [COM(2013) 0587].

<sup>5</sup> (SWD link to be added).

- La relazione sull'applicazione del 2013 e una relazione del 2015 sulle deroghe<sup>6</sup> hanno evidenziato che **l'uso intenso delle deroghe** è un grave ostacolo all'applicazione uniforme del regolamento. La proposta sopprime le deroghe per i servizi nazionali a lunga distanza entro il 2020. Per i servizi operati di fuori del territorio dell'UE, impone agli Stati membri di accordare deroghe soltanto qualora siano in grado di dimostrare che i passeggeri sono adeguatamente tutelati nel loro territorio. Al fine di garantire la certezza del diritto nelle regioni transfrontaliere, il regolamento si applicherà pienamente ai servizi urbani, extraurbani e regionali che operano a livello transfrontaliero.
- La proposta rafforza i **diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta**. Per quanto concerne le persone con disabilità, essa è conforme alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD)<sup>7</sup>. Gli Stati membri non possono più esonerare dall'obbligo di offrire assistenza e risarcimenti in caso di danneggiamento di attrezzature per la mobilità<sup>8</sup>. Le informazioni devono essere fornite in un formato accessibile in linea con i requisiti proposti nell'atto europeo sull'accessibilità<sup>9</sup>. Il personale ferroviario dovrà ricevere formazione al riguardo.
- I passeggeri non sono sempre adeguatamente informati quando il viaggio non si svolge secondo le previsioni. La proposta prevede che siano loro fornite le **informazioni** essenziali sui loro diritti alla prenotazione, ad esempio stampate sul biglietto o per via elettronica. Devono essere esposti in luoghi visibili nelle stazioni e a bordo avvisi che informino i passeggeri dei loro diritti.
- La valutazione d'impatto ha confermato la disponibilità limitata di **biglietti globali**. Vendere biglietti solo per tratte consente alle imprese ferroviarie di eludere gli obblighi relativi a indennizzi, itinerari alternativi e assistenza. Vendendo biglietti globali solo per i loro servizi i grandi attori del mercato non permettono l'accesso al mercato ai nuovi operatori che non possono offrire biglietti globali.
- La proposta prevede che ai passeggeri siano fornite informazioni più complete sui biglietti globali. In linea con gli *orientamenti interpretativi* del 2015<sup>10</sup> e il quarto pacchetto ferroviario del 2016<sup>11</sup>, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti devono adoperarsi per offrire biglietti globali. Devono dimostrare di aver informato i passeggeri qualora i diritti dei passeggeri si applichino non all'intero viaggio ma solo ad alcune tratte.
- Il fatto che non sia stato ancora chiarito come i NEB debbano trattare i reclami si traduce in un'**applicazione** debole. I diritti dei passeggeri non sono sempre rispettati. La proposta descrive in modo più dettagliato l'iter di trattamento dei reclami e i relativi termini. I passeggeri dovrebbero presentare reclamo anzitutto alle imprese

<sup>6</sup> COM(2015) 117.

<sup>7</sup> <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

<sup>8</sup> Articoli da 19 a 25 del regolamento.

<sup>9</sup> Proposta di direttiva sul ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri relative ai requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi [COM/2015/0615 final – 2015/0278 (COD)].

<sup>10</sup> Comunicazione della Commissione - *Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007* (GU C 220 del 4.7.2015, pag. 1).

<sup>11</sup> Direttiva (UE) 2016/2370 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2016, che modifica la direttiva 2012/34/UE per quanto riguarda l'apertura del mercato dei servizi di trasporto ferroviario nazionale di passeggeri e la governance dell'infrastruttura ferroviaria (GU L 352 del 23.12.2016, pag. 1).

ferroviarie e successivamente, se necessario, a un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie (in linea con la direttiva 2013/11/UE<sup>12</sup>) o a un NEB. La proposta precisa le responsabilità dei NEB nei casi transfrontalieri e impone loro di cooperare in modo efficace.

- La proposta introduce una clausola generale che vieta ogni forma di **discriminazione**, basata ad esempio sulla nazionalità, sulla residenza, sull'ubicazione o sulla valuta di pagamento. Ciò allinea il trasporto ferroviario ad altri modi di trasporto. I passeggeri che ritengono che i loro diritti siano stati lesi possono rivolgersi ai NEB, anziché dover avviare un procedimento giudiziario a norma dell'articolo 18 del trattato sul funzionamento dell'UE.
- L'attuale inclusione delle regole uniformi **CIV** nell'allegato I del regolamento può comportare problemi di coerenza, poiché le modifiche del CIV non possono trovare riscontro nel regolamento senza una revisione completa del medesimo. Avendo aderito alla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF)<sup>13</sup> nel 2013, l'UE è membro dell'Organizzazione intergovernativa per i trasporti internazionali per ferrovia (OTIF) e partecipa ai lavori di revisione del CIV. Tuttavia, per garantire trasparenza e certezza del diritto, il testo rimarrà incluso nell'allegato I. Per garantire coerenza con la COTIF e il CIV, la proposta introduce una delega che consente alla Commissione di aggiornare l'allegato I per tenere conto delle modifiche del CIV.
- Nell'ambito del quarto pacchetto ferroviario, le imprese ferroviarie devono elaborare **piani di emergenza** per tutelare e assistere i passeggeri in caso di gravi perturbazioni del servizio. Non esistono obblighi analoghi per altri attori. Per ridurre l'onere che grava sulle imprese ferroviarie, la proposta obbliga i gestori delle stazioni e delle infrastrutture a predisporre a loro volta piani di emergenza. Gli Stati membri decideranno ad esempio in merito ai dettagli e al coordinamento dei piani con le autorità nazionali.
- A seconda delle norme nazionali applicabili, le imprese ferroviarie potrebbero incontrare difficoltà a rivalersi nei confronti di terzi responsabili di un ritardo. La proposta consente alle imprese ferroviarie di far valere un **diritto di regresso**, in conformità alla normativa applicabile, in caso di ritardi imputabili a errore o negligenza di terzi. Questa misura allinea i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario ai diritti dei passeggeri del trasporto aereo<sup>14</sup>.
- Le imprese ferroviarie devono indennizzare i passeggeri in caso di ritardo imputabile a un caso di **forza maggiore**. Prima della sentenza della Corte di giustizia nel 2013, era opinione comune dei soggetti interessati che il regolamento contenesse una clausola di forza maggiore che esonerava i vettori dall'obbligo di indennizzo. Dopo la

---

<sup>12</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63).

<sup>13</sup> Accordo tra l'Unione europea e l'Organizzazione intergovernativa per i trasporti internazionali per ferrovia di adesione dell'Unione europea alla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, modificata dal protocollo di Vilnius del 3 giugno 1999 (GU L 51 del 23.2.2013, pag. 8): [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:22013A0223\(01\)&from=IT](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:22013A0223(01)&from=IT).

<sup>14</sup> Articolo 13 del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1).

sentenza, le imprese ferroviarie si sono sentite discriminate rispetto agli operatori di altri modi di trasporto che beneficiano di deroghe in caso di forza maggiore.

- La valutazione d'impatto non ha evidenziato prove convincenti del fatto che l'assenza di tale clausola abbia comportato un onere economico significativo per le imprese ferroviarie. Vi è tuttavia il rischio che i principi della proporzionalità e dell'equità giuridica siano violati se le imprese ferroviarie devono corrispondere un indennizzo in situazioni che non hanno provocato e che non avrebbero potuto prevenire. Al fine di limitare la restrizione dei diritti dei passeggeri e assicurare la certezza del diritto, la proposta introduce una clausola di forza maggiore che si applica esclusivamente a situazioni del tutto eccezionali provocate da condizioni meteorologiche avverse o catastrofi naturali<sup>15</sup>.

## **1.2. Coerenza con le disposizioni vigenti nel settore normativo interessato**

Il Libro bianco sui trasporti del 2011<sup>16</sup> ha sottolineato la necessità di garantire servizi di trasporto ferroviario di passeggeri accessibili, affidabili e di elevata qualità e di assicurare la continuità del servizio in caso di eventi imprevisti. Chiede inoltre che sia chiarita la legislazione in materia di diritti dei passeggeri e che sia migliorata la qualità dei trasporti per le persone anziane e i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

La proposta allinea il trasporto ferroviario agli aspetti generali della legislazione in materia di diritti dei passeggeri di altri modi di trasporto, in particolare la non discriminazione, la pianificazione di emergenza, la formazione sulla disabilità, il trattamento dei reclami e l'applicazione. Tiene conto delle specificità del trasporto ferroviario, ad esempio consentendo agli Stati membri di esonerare dall'applicazione di alcune disposizioni i servizi urbani, extraurbani e regionali.

Il rafforzamento dei diritti tutelerà i passeggeri nel mercato liberalizzato previsto dal quarto pacchetto ferroviario.

Introducendo una clausola di forza maggiore, la proposta assicura ancora una volta coerenza con le altre normative dell'UE, ad esempio quella relativa ai diritti dei passeggeri di altri modi di trasporto e la direttiva sui pacchetti turistici<sup>17</sup>, che esonerano gli operatori dall'obbligo di indennizzo qualora il ritardo sia imputabile a circostanze straordinarie.

## **1.3. Coerenza con le altre normative dell'Unione**

Il regolamento figurerà nell'elenco di cui all'allegato del regolamento rivisto sulla cooperazione per la tutela dei consumatori<sup>18</sup>, che stabilisce i poteri minimi di indagine e di esecuzione delle autorità nazionali di applicazione e le procedure per le indagini e

---

<sup>15</sup> Cfr. la parte 6 della valutazione d'impatto.

<sup>16</sup> *Tabella di marcia verso uno spazio unico europeo dei trasporti – Per una politica dei trasporti competitiva e sostenibile* [COM(2011) 0144 definitivo].

<sup>17</sup> Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

<sup>18</sup> Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori [COM(2016) 283].

l'esecuzione nei casi in cui siano coinvolti almeno due Stati membri. Ciò è inteso a rafforzare l'applicazione transfrontaliera.

Il rafforzamento dei diritti delle persone con disabilità è in linea con la CRPD e con la strategia europea sulla disabilità 2010-2020<sup>19</sup>. Anche la direttiva (UE) 2016/797 relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario (rifusione)<sup>20</sup> contiene riferimenti all'accessibilità. Si applicheranno i requisiti dell'atto europeo sull'accessibilità per quanto concerne le informazioni accessibili. Anche le persone a mobilità ridotta beneficeranno di una maggiore accessibilità.

La proposta comprende riferimenti alla COTIF (regole uniformi CIV) e ne estende le regole al trasporto ferroviario nazionale nell'UE. In qualità di membri dell'OTIF, l'UE e i suoi Stati membri applicano le regole CIV, partecipano alle assemblee generali OTIF e votano sulle revisioni del CIV.

## **2. BASE GIURIDICA, SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ**

### **2.1. Base giuridica**

La base giuridica è l'articolo 91, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'UE, cui si applica la procedura di codecisione.

### **2.2. Sussidiarietà (per la competenza non esclusiva)**

Il trasporto ferroviario è per sua stessa natura transfrontaliero e anche i servizi nazionali sono utilizzati da cittadini residenti in diversi paesi dell'UE. Le divergenze nell'applicazione e nell'osservanza del regolamento creano incertezza giuridica, indeboliscono i diritti dei passeggeri e si ripercuotono sulla concorrenza tra gli operatori ferroviari. Solo un intervento coordinato dell'UE può affrontare tali questioni.

La proposta garantirà livelli uniformi di tutela dei passeggeri nell'UE riducendo le deroghe a livello nazionale. Regole più solide creeranno condizioni di parità per il settore ferroviario e armonizzeranno al contempo i diritti fondamentali dei passeggeri nell'UE.

### **2.3. Proporzionalità**

La proposta è conforme al principio di proporzionalità. I costi supplementari per il settore ferroviario e le autorità nazionali si limitano a quelli necessari per migliorare l'applicazione e il rispetto dei diritti dei passeggeri. I costi più elevati dovuti alla riduzione delle deroghe, e dunque all'aumento della prestazione di attenzione e assistenza e dell'erogazione di indennizzi, sono compensati tra l'altro dall'introduzione di una clausola di forza maggiore.

### **2.4. Scelta dell'atto giuridico**

Poiché la presente proposta mira a rivedere un regolamento già esistente, sarà mantenuto lo stesso atto giuridico.

---

<sup>19</sup> Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere [COM(2010) 636 definitivo del 15.11.2010].

<sup>20</sup> GU L 138 del 26.5.2016, pag. 44.

### **3. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI EX POST, DELLE CONSULTAZIONI DEI PORTATORI DI INTERESSI E DELLE VALUTAZIONI D'IMPATTO**

#### **3.1. Valutazioni ex post / Vaglio di adeguatezza della legislazione vigente**

Non è stata condotta alcuna valutazione ex post in aggiunta alla relazione del 2013. La valutazione d'impatto ha confermato e, ove necessario, aggiornato le conclusioni di tale relazione.

#### **3.2. Consultazioni dei portatori di interessi**

Per quanto concerne la valutazione d'impatto, sono state raccolte le osservazioni dei portatori di interessi tramite vari strumenti, comprese una consultazione pubblica aperta (CPA) e consultazioni mirate realizzate da un contraente esterno. Sono stati richiesti sia contributi qualitativi (opinioni, punti di vista, suggerimenti) sia informazioni quantitative (dati, statistiche).

Tra i portatori di interessi figuravano rappresentanti dell'industria, gruppi che rappresentano i passeggeri/consumatori, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (PMR), e autorità pubbliche, ovvero i soggetti interessati dalla politica, quelli che la applicano e quelli che hanno un interesse diretto nella stessa.

##### *3.2.1. Consultazione pubblica aperta*

La CPA è stata realizzata tra febbraio e maggio 2016 su *La vostra voce in Europa*<sup>21</sup> al fine di raccogliere i pareri dei portatori di interessi sui problemi percepiti in merito al regolamento, nonché sulle possibili soluzioni e sul loro probabile impatto. Sono pervenute 190 risposte da diverse categorie di rispondenti: cittadini, associazioni dei passeggeri/consumatori, organizzazioni delle PMR, autorità pubbliche, federazioni di categoria, imprese ferroviarie, gestori di infrastrutture, un venditore di biglietti e altri.

##### *3.2.2. Consultazioni mirate*

Le consultazioni mirate hanno incluso una serie di interviste basate su questionari per i vari portatori di interessi. Sono stati realizzati 13 case study, le cui conclusioni sono state utilizzate per perfezionare e completare la definizione del problema. Sono stati inoltre preparati 13 studi di altro tipo per raccogliere altri dati.

##### *3.2.3. Analisi dei risultati in relazione ai principali problemi individuati*

###### **3.2.3.1. Informazioni e consapevolezza riguardo ai diritti dei passeggeri**

Le associazioni dei passeggeri e dei consumatori si sono lamentate della scarsa consapevolezza in merito ai diritti dei passeggeri. Tra le organizzazioni delle PMR, cinque (il 63 %) hanno osservato che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non sono adeguatamente informate in merito ai loro diritti e hanno auspicato un miglioramento delle informazioni per i passeggeri. La maggioranza delle autorità pubbliche ha confermato l'osservazione in merito alla scarsa consapevolezza e criticato il livello delle informazioni

---

<sup>21</sup> [https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations\\_en](https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations_en).



fornite durante il viaggio. Le imprese ferroviarie hanno sostenuto che i passeggeri sono adeguatamente informati.

#### 3.2.3.2. Deroghe

Tra le associazioni dei passeggeri e dei consumatori, sette (il 47 %) hanno concordato sulla necessità di ridurre le deroghe. Alcune organizzazioni delle PMR hanno chiesto la soppressione delle deroghe, mentre quattro (il 50 %) non hanno espresso un parere al riguardo. Le federazioni di categoria e le imprese ferroviarie si sono dette a favore delle deroghe.

#### 3.2.3.3. Assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

Le organizzazioni delle PMR hanno lamentato la mancanza di informazioni e l'obsolescenza dei diritti delle PMR. Le associazioni dei passeggeri e dei consumatori condividono questa opinione. Altri problemi riscontrati riguardano l'accessibilità delle stazioni e del materiale rotabile, i costi legati ai processi di notifica preventiva, il rifiuto di fornire assistenza e la mancata disponibilità di assistenza in certi momenti della giornata. Le imprese ferroviarie hanno espresso preoccupazione soprattutto per l'uso improprio dell'assistenza alle PMR come «servizio di portabagagli» gratuito.

#### 3.2.3.4. Compiti dei NEB e applicazione

I cittadini, le associazioni dei passeggeri/consumatori e le organizzazioni delle PMR hanno lamentato l'inadeguatezza delle procedure di trattamento dei reclami. I NEB hanno chiesto che siano precisati il loro ruolo e i loro compiti. Il gestore dell'infrastruttura ha sostenuto che solo le imprese ferroviarie dovrebbero trattare i reclami. Le federazioni di categoria si sono dette in disaccordo con la proposta di rafforzare il ruolo dei NEB. Come il gestore dell'infrastruttura, si sono espresse a favore di un termine di tre mesi per la presentazione dei reclami.

#### 3.2.3.5. Emissione dei biglietti

Le associazioni dei passeggeri e dei consumatori hanno chiesto chiarimenti in merito ai biglietti globali. Tra le imprese ferroviarie, otto (il 73 %) ritengono che i concetti di «vettore» e di «perdita di coincidenza» non siano chiari, mentre sette (il 64 %) trovano chiaro il concetto di «biglietto globale». Un NEB ritiene che gli *orientamenti interpretativi* abbiano complicato la questione dei biglietti globali, ma le federazioni di categoria non sono del medesimo avviso.

#### 3.2.3.6. Forza maggiore

La maggioranza dei rispondenti tra i cittadini e le associazioni dei passeggeri/consumatori e delle PMR nonché vari NEB hanno bocciato l'idea di introdurre una clausola di forza maggiore. D'altro canto, le federazioni di categoria e le imprese ferroviarie si sono dette a favore di tale clausola, che allineerebbe il trasporto ferroviario ad altri modi di trasporto e garantirebbe coerenza e chiarezza giuridica. Una consultazione informale degli Stati membri ha evidenziato che la maggioranza è a favore di una clausola di forza maggiore.

### **3.3. Assunzione e uso di perizie**

La Commissione si è avvalsa delle competenze di un contraente esterno (Steer Davies Gleeve), ha raccolto dati, preparato case study e fornito uno strumento analitico per la valutazione d'impatto. La relazione di studio sarà resa disponibile al pubblico una volta approvata.

### **3.4. Valutazione d'impatto**

Una prima relazione sulla valutazione d'impatto è stata sottoposta al comitato per il controllo normativo il 18 gennaio 2017. Il comitato ha formulato un parere negativo sulla base delle carenze riscontrate, in particolare, per quanto concerne la giustificazione economica dell'introduzione di una clausola di forza maggiore. Altre problematiche evidenziate riguardavano la struttura e il contenuto delle opzioni strategiche, la rappresentazione delle posizioni dei portatori di interessi e l'analisi e il confronto degli impatti delle politiche, in particolare per quanto concerne i costi e le modalità di monitoraggio.

Le carenze sono state affrontate come segue: alla luce della forte presenza di opzioni non collegate, le opzioni strategiche sono state scomposte adottando un approccio sequenziale e i rispettivi costi e benefici sono stati analizzati e confrontati, selezionando poi uno scenario strategico preferito per ciascun tema. L'opzione preferita definitiva è dunque una combinazione degli scenari preferiti per ogni tema. Per quanto riguarda la questione della forza maggiore, la scarsità di prove disponibili ha evidenziato la portata economica ridotta del problema. La valutazione d'impatto ha tuttavia affrontato tale questione in risposta all'ampia domanda dei portatori di interessi del settore ferroviario e degli Stati membri, in particolare per garantire che i principi della proporzionalità e dell'equità giuridica siano rispettati.

Una relazione sulla valutazione d'impatto rivista è stata sottoposta al comitato per il controllo normativo il 7 aprile 2017 e ha ricevuto un parere positivo il 12 maggio 2017. La relazione finale, che tiene in considerazione le raccomandazioni del comitato di chiarire ulteriormente determinati aspetti, è presentata unitamente alla presente proposta.

#### *3.4.1. Questioni collegate all'analisi economica*

I costi e i benefici sociali ed economici principali sono stati calcolati quantitativamente sulla base dei dati disponibili. Altri costi e benefici sono stati valutati qualitativamente. Il valore sociale netto complessivo è stato valutato sulla base degli interessi confliggenti dei due principali portatori di interessi: i passeggeri e il settore ferroviario. La valutazione d'impatto ha esaminato l'impatto sui costi per le imprese ferroviarie dei seguenti aspetti:

- a) indennizzi in caso di ritardo;
- b) assistenza ai passeggeri in caso di perturbazione del servizio/ritardo; e
- c) formazione del personale sulle questioni relative alle PMR.

Vi è una correlazione diretta tra costi e benessere dei passeggeri, ossia all'aumento degli indennizzi in caso di ritardo corrisponde un maggior benessere dei passeggeri.

Tutti i costi e i benefici sono analizzati per un periodo di 15 anni (2020-2035).

3.4.2. *Analisi delle opzioni strategiche per tema, operando distinzioni tra questioni principali e secondarie*

**Questioni principali**

<b>Deroghe</b>		
Scenario strategico A	Scenario strategico B	Scenario strategico C
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipare la soppressione delle deroghe per i servizi nazionali a lunga distanza al 2020</li> <li>• Limitare le deroghe per i servizi con i paesi terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipare la soppressione delle deroghe per i servizi nazionali a lunga distanza al 2020</li> <li>• Limitare le deroghe per i servizi con i paesi terzi</li> <li>• Sopprimere le deroghe per i servizi urbani, extraurbani e regionali transfrontalieri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipare la soppressione delle deroghe per i servizi nazionali a lunga distanza al 2020</li> <li>• Limitare le deroghe per i servizi con i paesi terzi</li> <li>• Sopprimere le deroghe per i servizi urbani, extraurbani e regionali transfrontalieri</li> <li>• Sopprimere le deroghe per tutti i servizi urbani, extraurbani e regionali</li> </ul>

La valutazione d'impatto ha selezionato lo scenario B come opzione preferita. Tale scenario prevede che si trovi un compromesso equilibrato tra gli interessi confliggenti dei passeggeri e delle imprese ferroviarie aumentando il livello di tutela dei passeggeri senza imporre oneri finanziari eccessivi al settore ferroviario (l'incremento complessivo dei costi previsto per tale settore è pari allo 0,13 %). La soppressione totale delle deroghe per i servizi urbani, extraurbani e regionali costituirebbe un onere eccessivo per il settore ferroviario, con il rischio che alcuni operatori decidano di sopprimere servizi.

<b>Applicabilità dei diritti delle PMR a tutti i servizi</b>	
Scenario strategico A	Scenario strategico B
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamenti per promuovere l'applicazione dei diritti delle PMR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposizione regolamentare sull'applicazione dei diritti delle PMR</li> </ul>

La valutazione d'impatto ha selezionato lo scenario B come opzione preferita. Tale scenario coniuga maggiori benefici per le PMR e oneri ridotti per il settore ferroviario.

<b>Informazioni per le PMR</b>	
Scenario strategico A	Scenario strategico B
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni di viaggio accessibili a tutte le PMR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni di viaggio accessibili a tutte le PMR</li> <li>• Informazioni sui diritti dei passeggeri accessibili a tutte le PMR</li> </ul>

La valutazione d'impatto ha selezionato lo scenario B come opzione preferita. Tale scenario prevede un approccio globale al problema dell'inaccessibilità delle informazioni senza generare costi elevati per il settore ferroviario.

<b>Assistenza alle PMR</b>	
Scenario strategico A	Scenario strategico B
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scambio di buone pratiche sulla formazione per la sensibilizzazione alla disabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligo di formazione per la sensibilizzazione alla disabilità per il personale ferroviario</li> </ul>

Erogare formazione per la sensibilizzazione alla disabilità non comporta oneri elevati per il settore ferroviario (l'aumento dei costi totali è limitato allo 0,31 %). La valutazione d'impatto ha pertanto selezionato lo scenario B come opzione preferita.

<b>Trattamento dei reclami</b>	
Scenario strategico A	Scenario strategico B
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamenti per il settore ferroviario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposizioni regolamentari (nuovi obblighi per i gestori delle stazioni e delle infrastrutture)</li> </ul>

La valutazione d'impatto ha selezionato lo scenario B come opzione preferita. Il settore ferroviario dovrà seguire un iter ben preciso per il trattamento dei reclami. I passeggeri disporranno di migliori strumenti di reclamo e ricorso.

<b>Biglietti globali</b>	
Scenario strategico A	Scenario strategico B
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire il biglietto globale e gli obblighi correlati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire il biglietto globale e gli obblighi correlati</li> <li>• Incoraggiare le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti a vendere biglietti globali ove possibile; in caso di mancata vendita di biglietti globali l'onere della prova incombe alle imprese e ai venditori</li> </ul>

La valutazione d'impatto ha selezionato lo scenario B come opzione preferita. Lo scenario comporta non solo che si dia una definizione di «biglietti globali», ma anche che si incoraggino imprese e venditori ad offrirli e che si richieda loro di informare i passeggeri in merito ai loro diritti.

<b>Trattamento dei reclami e applicazione da parte dei NEB</b>	
Scenario strategico A	Scenario strategico B
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazione dei NEB sulle loro attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istruzioni dettagliate sull'iter di trattamento dei reclami</li> <li>• Obbligo per i NEB di cooperare per quanto riguarda le questioni transfrontaliere</li> </ul>

La valutazione d'impatto ha selezionato lo scenario B come opzione preferita. Tale scenario prevede che siano precisati il ruolo e le responsabilità dei NEB in relazione al trattamento dei reclami e alla cooperazione, anche per quanto riguarda le questioni transfrontaliere. Modalità di lavoro migliori per i NEB garantiranno una migliore applicazione.

Forza maggiore	
Scenario strategico A	Scenario strategico B
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzione di una clausola di forza maggiore all'articolo 17 (indennizzi)</li> <li>• <u>Definizione restrittiva</u> di forza maggiore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzione di una clausola di forza maggiore all'articolo 17 (indennizzi)</li> <li>• <u>Definizione ampia</u> di forza maggiore</li> </ul>

L'introduzione di una clausola di forza maggiore ridurrà gli oneri finanziari per le imprese ferroviarie. Al contempo limiterà anche il diritto di indennizzo dei passeggeri. Lo scenario B, basato su una definizione ampia di forza maggiore, comporta una maggiore agevolazione finanziaria per le imprese ferroviarie (1,299 miliardi di EUR in più rispetto allo scenario di base e 737 milioni di EUR in più rispetto allo scenario A). Utilizzando una definizione restrittiva (scenario A), la riduzione dei diritti dei passeggeri sarebbe limitata, mentre gli oneri per le imprese ferroviarie sarebbero comunque ridotti rispetto allo scenario di base.

La riduzione dei diritti dei passeggeri è controbilanciata da maggiori benefici per i passeggeri, in particolare grazie alla riduzione delle deroghe e alle misure per le PMR, che nelle attese toccheranno 191 milioni di EUR. Dal momento che la clausola non incide sui diritti all'attenzione, all'assistenza e all'informazione, è comunque garantito un livello elevato di tutela dei consumatori. Gli oneri per i NEB potrebbero aumentare leggermente in caso di interventi su questioni controverse. La definizione restrittiva di forza maggiore lascia meno spazio all'interpretazione e provocherà meno interventi.

La valutazione d'impatto ha pertanto selezionato lo scenario A come opzione preferita, poiché assicura il giusto equilibrio tra gli interessi dei passeggeri e quelli del settore ferroviario. L'onere di dimostrare l'esistenza di un caso di forza maggiore incombe all'impresa ferroviaria.

### Questioni secondarie

Per quanto concerne una serie di questioni secondarie relative all'informazione, alla non discriminazione, al CIV, alla pianificazione di emergenza, al diritto di regresso e al trattamento dei reclami da parte delle imprese ferroviarie, è suggerito un solo scenario strategico.

Informazioni per tutti i passeggeri
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sui diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario fornite unitamente al biglietto</li> <li>• Informazioni sui diritti dei passeggeri fornite nelle stazioni e a bordo dei treni</li> </ul>

Non discriminazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenzione della discriminazione basata sulla nazionalità, sull'ubicazione o sulla valuta</li> </ul>

CIV
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerenza tra il regolamento e le regole COTIF/CIV</li> </ul>

L'introduzione di una delega specifica che consenta alla Commissione di aggiornare l'allegato I del regolamento per tenere conto delle modifiche del CIV garantirà coerenza tra i due.

### **Pianificazione di emergenza**

- Gli obblighi di continuità del servizio e di pianificazione di emergenza si applicano ad attori diversi dalle imprese ferroviarie

La ripartizione degli oneri con altri soggetti interessati limiterà i costi per le imprese ferroviarie.

### **Diritto di regresso**

- Diritto di regresso nei confronti di terzi

Le imprese ferroviarie potranno più facilmente rivalersi nei confronti di terzi responsabili di ritardi.

### **Trattamento dei reclami per le imprese ferroviarie**

- Termini specifici per la presentazione dei reclami da parte dei passeggeri

La fissazione di termini per la presentazione dei reclami ridurrà i costi, dal momento che i dati relativi agli inconvenienti non dovranno essere conservati per lunghi periodi di tempo.

## **3.5. Diritti fondamentali**

L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali prescrive che nelle politiche dell'Unione sia garantito un livello elevato di protezione dei consumatori. L'articolo 26 della Carta invoca l'inserimento delle persone con disabilità e impone agli Stati membri di adottare misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità. Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario nell'UE aumenterà ulteriormente il già elevato livello complessivo di tutela dei consumatori.

## **4. INCIDENZA SUL BILANCIO**

Nessuna.

## **5. ALTRI ELEMENTI**

### **5.1. Piani attuativi e modalità di monitoraggio, valutazione e informazione**

La Commissione monitorerà l'attuazione e l'efficacia di questa iniziativa sulla base di indicatori di risultati quali il numero dei servizi esonerati, la percentuale del personale che riceve formazione sulla disabilità, il numero di richieste di assistenza, la conformità ai requisiti di informazione, il numero di biglietti globali venduti, il numero di reclami e di indennizzi corrisposti. Cinque anni dopo l'entrata in vigore della legislazione proposta la Commissione valuterà se i suoi obiettivi sono stati raggiunti.

Proposta di

**REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario**

**(rifusione)**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato ~~che istituisce la Comunità europea~~  sul funzionamento dell'Unione europea  , in particolare l'articolo ~~71~~  91  , paragrafo 1,

vista la proposta della Commissione  europea  ,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo<sup>1</sup>,

visto il parere del Comitato delle regioni<sup>2</sup>,

deliberando secondo la ~~procedura di cui all'articolo 251 del trattato, alla luce del progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 31 luglio 2007<sup>3</sup>~~  procedura legislativa ordinaria  ,

considerando quanto segue:

---

↓ nuovo

(1) Poiché si rendono necessarie varie modifiche del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>4</sup>, a fini di chiarezza è opportuno procedere alla sua rifusione.

---

<sup>1</sup> GU C del , pag. .

<sup>2</sup> GU C del , pag. .

<sup>3</sup> ~~Parere del Parlamento europeo del 28 settembre 2005 (GU C 227 E del 21.9.2006, pag. 490), posizione comune del Consiglio del 24 luglio 2006 (GU C 289 E del 28.11.2006, pag. 1), posizione del Parlamento europeo del 18 gennaio 2007 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale), risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 25 settembre 2007 e decisione del Consiglio del 26 settembre 2007.~~

---

↓ 1371/2007/CE considerando 1  
(adattato)

- (2) Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri per aiutare il trasporto ~~su~~ ~~rete~~  ferroviario  ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 2  
(adattato)

~~La comunicazione della Commissione «Strategia politica dei consumatori 2002-2006»<sup>4</sup> stabilisce l'obiettivo di conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori nel settore dei trasporti conformemente all'articolo 153, paragrafo 2, del trattato.~~

---

↓ nuovo

- (3) Nonostante i considerevoli progressi compiuti nella tutela dei consumatori dell'Unione, sono necessari ulteriori miglioramenti per quanto riguarda la tutela dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 3  
(adattato)

- (4) Poiché il passeggero  del trasporto  ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati.

---

↓ nuovo

- (5) La concessione degli stessi diritti ai passeggeri del trasporto ferroviario nei viaggi internazionali e nazionali dovrebbe consentire di innalzare il livello di tutela dei consumatori nell'Unione, assicurare condizioni di parità per le imprese ferroviarie e garantire un livello uniforme di diritti ai passeggeri.

- (6) I servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri hanno natura diversa dai servizi a lunga distanza. Agli Stati membri dovrebbe pertanto essere consentito di concedere deroghe ad alcune disposizioni in materia di diritti dei passeggeri ai servizi

---

<sup>4</sup> Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14).

<sup>5</sup> ~~GU C 137 dell'8.6.2002, pag. 2.~~



ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri che non sono servizi transfrontalieri all'interno dell'Unione.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 24  
(adattato)  
⇒ nuovo

- (7) Uno degli scopi del presente regolamento è ~~quello di~~ migliorare i servizi di trasporto ferroviario ☒ di passeggeri ☒ ~~nella Comunità~~ ☒ nell'Unione ☒ . Gli Stati membri dovrebbero pertanto avere la possibilità di accordare deroghe ~~temporanee~~ per servizi in regioni in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio ~~della Comunità~~ ☒ dell'Unione, ☒ ⇒ purché sia garantito un livello adeguato di diritti dei passeggeri nella parte dei servizi erogata nel territorio di tali Stati membri a norma del pertinente diritto nazionale ⇐ .
- 

↓ nuovo

- (8) Le deroghe non dovrebbero tuttavia applicarsi alle disposizioni del presente regolamento che agevolano l'utilizzo dei servizi ferroviari alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta. Le deroghe non dovrebbero inoltre applicarsi ai diritti di coloro che lo desiderino di acquistare biglietti per viaggi in treno senza difficoltà eccessive, né alle disposizioni sulla responsabilità delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli, né al requisito che tali imprese siano adeguatamente assicurate, né al requisito che esse adottino misure idonee per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e per gestire i rischi.
- 

↓ 1371/2007/CE considerando 4  
(adattato)  
⇒ nuovo

- (9) Tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni sul servizio ~~di trasporto~~ prima e durante il viaggio. Ove possibile, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti dovrebbero fornire tali informazioni in anticipo e quanto prima possibile. ⇒ Tali informazioni dovrebbero essere fornite in formati accessibili alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta. ⇐
- 

↓ 1371/2007/CE considerando 5  
(adattato)

- (10) Prescrizioni più dettagliate in materia di comunicazione delle informazioni di viaggio ~~saranno previste~~ ☒ sono stabilite ☒ nelle specifiche tecniche di interoperabilità

(STI) di cui al regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione<sup>6</sup> ~~alla direttiva 2001/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 marzo 2001, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario convenzionale<sup>7</sup>.~~

---

↓ 1371/2007/CE considerando 6  
(adattato)

(11) — Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario si dovrebbe basare sul ~~sistema di~~ diritto internazionale vigente ~~in materia~~ di cui all'appendice A — regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF)<sup>7</sup> del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999 (protocollo 1999). È tuttavia opportuno ampliare l'ambito di applicazione del presente regolamento e tutelare non solo i passeggeri del trasporto internazionale ma anche quelli del trasporto nazionale. ☒ Il 23 febbraio 2013 l'Unione ha aderito alla COTIF. ☒

---

↓ nuovo

(12) Nel contesto della vendita di biglietti per il trasporto di passeggeri, gli Stati membri dovrebbero adottare tutte le misure necessarie per vietare la discriminazione basata sulla nazionalità o sulla residenza, a prescindere dall'eventuale presenza, su base permanente o temporanea, del passeggero interessato in un altro Stato membro. Tali misure dovrebbero contemplare tutte le forme dissimulate di discriminazione che, tramite l'applicazione di altri criteri quali la residenza o l'ubicazione fisica o virtuale, potrebbero avere il medesimo effetto. Alla luce dello sviluppo di piattaforme online che vendono biglietti di trasporto dei passeggeri, gli Stati membri dovrebbero adoperarsi in modo particolare per garantire che non si verificano discriminazioni in fase di accesso alle interfacce online o di acquisto dei biglietti. Tuttavia non dovrebbero essere automaticamente esclusi i regimi di trasporto che prevedono tariffe sociali, purché esse siano proporzionate e indipendenti dalla nazionalità delle persone interessate.

(13) La crescente popolarità del ciclismo nell'Unione ha implicazioni per il turismo e per la mobilità generale. Un maggiore ricorso sia ai trasporti ferroviari sia agli spostamenti in bicicletta nella ripartizione modale riduce l'impatto del trasporto sull'ambiente. Le imprese ferroviarie dovrebbero pertanto agevolare il più possibile la combinazione di viaggi in treno e spostamenti in bicicletta, in particolare consentendo il trasporto di biciclette a bordo dei treni.

---

<sup>6</sup> Regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione, del 5 maggio 2011, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per il sottosistema «applicazioni telematiche per i passeggeri» del sistema ferroviario transeuropeo (GU L 123 del 12.5.2011, pag. 11).

<sup>7</sup> GU L 110 del 20.4.2001, pag. 1. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2007/32/CE della Commissione (GU L 141 del 2.6.2007, pag. 63).

---

↓ 1371/2007/CE considerando 7  
(adattato)

- (14) Le imprese ferroviarie dovrebbero ~~cooperare per~~ agevolare il ~~passaggio~~  trasferimento  dei passeggeri del trasporto ferroviario da un operatore all'altro, con l'emissione, ove possibile, di biglietti globali.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 8

~~La disponibilità di informazioni e biglietti per i passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbe essere agevolata adeguando i sistemi telematici in conformità di una specifica comune.~~

---

↓ 1371/2007/CE considerando 9

~~Occorre portare avanti l'attuazione dei sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione in conformità delle STI.~~

---

↓ 1371/2007/CE considerando 10  
(adattato)  
⇒ nuovo

- (15) ⇒ Alla luce della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e al fine di offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di viaggiare in treno simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, è opportuno stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. ⇐ ~~I servizi di trasporto ferroviario di passeggeri dovrebbero andare a vantaggio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età avanzata o per altre ragioni, dovrebbero poter accedere al trasporto ferroviario a condizioni comparabili a quelle degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione. Tra l'altro, si dovrebbe prestare particolare attenzione alla comunicazione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di informazioni concernenti l'accessibilità dei servizi ferroviari, le condizioni di accesso al materiale rotabile e i servizi offerti a bordo. Per assicurare ai passeggeri con ~~menomazioni~~  disabilità  sensoriali un'informazione ottimale sui ritardi si dovrebbero usare, a seconda del caso, sistemi visivi ed acustici. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero poter acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione. ⇒ Il personale dovrebbe essere adeguatamente formato per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in particolare nella fornitura di assistenza. Per assicurare pari condizioni di viaggio, dovrebbe essere loro fornita assistenza nelle stazioni e a bordo in tutti i momenti in cui i treni viaggiano e non soltanto in alcuni momenti della giornata. ⇐~~

---

↓ 1371/2007/CE considerando 11  
(adattato)  
⇒ nuovo

- (16) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero tener conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, attenendosi alle STI per le persone a mobilità ridotta, ~~onde garantire che~~ Inoltre, nel rispetto delle norme comunitarie dell'Unione sugli appalti pubblici, in particolare della direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>8</sup>, tutti gli edifici e tutto il materiale rotabile ~~siano~~ dovrebbero essere resi accessibili eliminando progressivamente gli ostacoli fisici e gli impedimenti funzionali al momento di acquistare nuovo materiale o di realizzare nuovi fabbricati o importanti opere di ristrutturazione.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 14  
(adattato)  
⇒ nuovo

- (17) È auspicabile che il presente regolamento introduca un sistema di ~~risarcimento~~ indennizzo per i passeggeri in caso di ritardo, collegato alla responsabilità dell'impresa ferroviaria, su basi analoghe a quelle del sistema internazionale previsto dalla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) e in particolare ~~dall'appendice~~ dalle regole uniformi CIV concernenti i diritti dei passeggeri. ⇒ In caso di ritardo di un servizio di trasporto di passeggeri, le imprese ferroviarie dovrebbero corrispondere ai passeggeri un indennizzo pari a una percentuale del prezzo del biglietto. ⇐

---

↓ 1371/2007/CE considerando 12  
⇒ nuovo

- (18) Le imprese ferroviarie dovrebbero essere tenute a contrarre un'assicurazione o a sottoscrivere intese equivalenti per coprire la loro responsabilità nei confronti dei passeggeri del trasporto ferroviario in caso di incidenti. ~~La definizione di una copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie dovrebbe essere oggetto di un riesame futuro.~~ ⇒ Qualora gli Stati membri fissino un importo massimo per il risarcimento in caso di morte o ferimento dei passeggeri, tale importo dovrebbe essere almeno equivalente a quello stabilito nelle regole uniformi CIV. ⇐

---

<sup>8</sup> Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE (GU L 94 del 28.3.2014, pag. 65).

---

↓ 1371/2007/CE considerando 13

- (19) Il rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del servizio dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori.
- 

↓ nuovo

- (20) In caso di ritardo, ai passeggeri dovrebbero essere garantite opzioni di proseguimento del viaggio o itinerari alternativi a condizioni di trasporto simili. In tal caso si dovrebbe tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.
- (21) Un'impresa ferroviaria non dovrebbe tuttavia essere tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo è stato causato da condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettevano a rischio l'esercizio sicuro del servizio. Esse dovrebbero configurarsi come catastrofi naturali di natura eccezionale, diverse dalle normali condizioni meteorologiche stagionali quali le tempeste autunnali o le periodiche alluvioni urbane provocate dalle maree o dallo scioglimento della neve. Le imprese ferroviarie dovrebbero dimostrare che non avrebbero potuto prevedere né evitare il ritardo anche adottando tutte le misure ragionevoli.
- (22) In collaborazione con i gestori delle infrastrutture e le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni dovrebbero predisporre piani di emergenza per ridurre al minimo l'impatto di gravi perturbazioni del servizio fornendo assistenza e informazioni adeguate ai passeggeri rimasti a terra.
- (23) Il presente regolamento non dovrebbe limitare i diritti delle imprese ferroviarie di chiedere risarcimenti a qualsiasi soggetto, compresi i terzi, in conformità della legislazione nazionale applicabile.
- 

↓ 1371/2007/CE considerando 15  
(adattato)

- (24) Uno Stato membro, qualora conceda alle imprese ferroviarie una deroga dalle disposizioni del presente regolamento, dovrebbe incoraggiare le imprese ferroviarie, in consultazione con le organizzazioni che rappresentano i passeggeri, a predisporre modalità per l'indennizzo e l'assistenza in caso di grave ~~interruzione~~  perturbazione  di un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri.
- 

↓ 1371/2007/CE considerando 16

- (25) È altresì auspicabile provvedere ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 17  
(adattato)

- (26) È nell'interesse dei passeggeri del trasporto ferroviario l'adozione di adeguate misure, di concerto con le autorità pubbliche, per ~~assicurare~~ ☒ garantire ☒ la sicurezza personale dei passeggeri ~~in~~ nelle stazioni e a bordo dei treni.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 18

- (27) I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero avere la possibilità di presentare un reclamo a una qualsiasi delle imprese ferroviarie interessate in relazione ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento e dovrebbero aver diritto ad ottenere una risposta entro un lasso di tempo ragionevole.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 19  
⇒ nuovo

- (28) Le imprese ferroviarie ⇒ e i gestori delle stazioni ⇐ dovrebbero definire, ⇒ rendere disponibili al pubblico, ⇐ gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 20

~~Il contenuto del presente regolamento dovrebbe essere riesaminato in relazione all'adeguamento degli importi finanziari in funzione dell'inflazione e ai requisiti in materia di informazione e qualità del servizio, alla luce dell'evoluzione del mercato, nonché degli effetti del presente regolamento sulla qualità del servizio.~~

---

↓ nuovo

- (29) Per mantenere un livello elevato di tutela dei consumatori nel trasporto ferroviario, agli Stati membri dovrebbe essere richiesto di designare organismi nazionali di applicazione responsabili della supervisione e dell'applicazione del presente regolamento a livello nazionale. Tali organismi dovrebbero essere in grado di adottare una vasta gamma di misure di esecuzione. I passeggeri dovrebbero poter presentare un reclamo a tali organismi in merito a presunte violazioni del regolamento. Per assicurare il trattamento soddisfacente di tali reclami, è inoltre opportuno che tali organismi collaborino fra loro.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 21  
(adattato)  
⇒ nuovo

- (30) ⇒ Il trattamento dei dati personali dovrebbe essere effettuato nel rispetto del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare del ~~Il presente regolamento dovrebbe lasciare impregiudicata l'applicazione del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>9</sup> direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati<sup>10</sup>.~~

---

↓ 1371/2007/CE considerando 22  
(adattato)

- (31) Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le ~~infrazioni al~~  violazioni del  presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Le sanzioni, tra cui potrebbero ~~re~~ figurare il risarcimento alla persona in questione, dovrebbero essere ~~efficaci~~  efficaci  , proporzionate e dissuasive.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 23  
(adattato)

- (32) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, cioè lo sviluppo delle ferrovie  dell'Unione  comunitarie e l'introduzione di diritti per i passeggeri, non possono essere realizzati in misura sufficiente dagli Stati membri, e possono dunque essere realizzati meglio a livello  dell'Unione  comunitario,  l'Unione  la Comunità può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito all'articolo 5 del trattato. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi, in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

---

↓ nuovo

- (33) Al fine di assicurare un livello elevato di tutela dei passeggeri, è opportuno delegare alla Commissione il potere di adottare atti conformemente all'articolo 290 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea per modificare gli allegati I, II e III per quanto riguarda le regole uniformi CIV, le informazioni minime che le imprese ferroviarie e i

---

<sup>9</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

<sup>10</sup> GU L 281 del 23.11.1995, pag. 21. Direttiva modificata dal regolamento (CE) n. 1882/2003 (GU L 284 del 31.10.2003, pag. 1).

venditori di biglietti devono fornire e le norme minime di qualità del servizio e per adeguare gli importi finanziari di cui al regolamento in funzione dell'inflazione. È di particolare importanza che durante i lavori preparatori la Commissione svolga adeguate consultazioni, anche a livello di esperti, nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale «Legiferare meglio» del 13 aprile 2016<sup>11</sup>. In particolare, al fine di garantire la parità di partecipazione alla preparazione degli atti delegati, il Parlamento europeo e il Consiglio ricevono tutti i documenti contemporaneamente agli esperti degli Stati membri, e i loro esperti hanno sistematicamente accesso alle riunioni dei gruppi di esperti della Commissione incaricati della preparazione di tali atti delegati.

---

↓ 1371/2007/CE considerando 25  
(adattato)

~~In alcuni Stati membri le imprese ferroviarie possono incontrare difficoltà ad applicare l'insieme delle disposizioni del presente regolamento al momento della sua entrata in vigore. Pertanto, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di accordare una deroga temporanea all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento relativamente ai servizi di trasporto ferroviario di passeggeri a lunga distanza. Tuttavia, la deroga temporanea non dovrebbe applicarsi alle disposizioni del presente regolamento che garantiscono alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta l'accesso ai viaggi in treno e che garantiscono il diritto di coloro che vogliono acquistare biglietti per viaggi in treno di farlo senza difficoltà eccessive, né alle disposizioni sulla responsabilità delle imprese ferroviarie rispetto ai viaggiatori e al loro bagaglio, sulla necessità per tali imprese di essere opportunamente assicurate e sulla necessità che esse adottino misure adeguate per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e per la gestione dei rischi.~~

---

↓ 1371/2007/CE considerando 26

~~I servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali hanno natura diversa dai servizi a lunga distanza. Pertanto, fatta eccezione per alcune disposizioni che dovrebbero applicarsi a tutti i servizi di trasporto di passeggeri nell'insieme della Comunità, gli Stati membri dovrebbero poter garantire deroghe alle disposizioni del presente regolamento per i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali.~~

---

↓ 1371/2007/CE considerando 27

~~Le misure necessarie per l'attuazione del presente regolamento sono adottate secondo la decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze di esecuzione conferite alla Commissione<sup>12</sup>.~~

---

<sup>11</sup> GU L 123 del 12.5.2016, pag. 1.

<sup>12</sup> GU L 184 del 17.7.1999, pag. 23. Decisione modificata dalla decisione 2006/512/CE (GU L 200 del 22.7.2006, pag. 11).



---

↓ 1371/2007/CE considerando 28

~~In particolare la Commissione ha il potere di adottare misure di esecuzione. Tali misure di portata generale intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento o a integrarlo con l'aggiunta di nuovi elementi non essenziali sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 5 bis della decisione 1999/468/CE,~~

---

↓ nuovo

(34) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 21, 26, 38 e 47 concernenti rispettivamente il divieto di qualsiasi forma di discriminazione, l'inserimento delle persone con disabilità, un livello elevato di protezione dei consumatori e il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale. Gli organi giurisdizionali degli Stati membri devono applicare il presente regolamento nel rispetto di tali diritti e principi,

---

↓ 1371/2007/CE (adattato)

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

## CAPO I

### DISPOSIZIONI GENERALI

#### *Articolo 1*

#### **Oggetto**

Il presente regolamento stabilisce regole  applicabili al trasporto ferroviario  che disciplinano:

~~a) le informazioni che devono essere fornite dalle imprese ferroviarie, la conclusione di contratti di trasporto, l'emissione di biglietti e l'attuazione di un sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario;~~

---

↓ nuovo

a) la non discriminazione tra passeggeri per quanto riguarda le condizioni di trasporto;

---

↓ 1371/2007/CE

b) la responsabilità delle imprese ferroviarie e i loro obblighi di assicurazione nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli;

~~e) gli obblighi delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri in caso di ritardo;~~

---

↓ nuovo

c) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di servizi di trasporto ferroviario che provochino la morte o il ferimento di passeggeri o la perdita o il danneggiamento di bagagli;

d) i diritti dei passeggeri in caso di soppressione o ritardo del servizio;

---

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

⇒ e) ⇐  le informazioni  ⇒ minime ⇐  da fornire ai passeggeri;

~~ef) la protezione~~ ⇒ non discriminazione nei confronti ⇐ delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta ~~nel viaggio in treno~~ e l'assistenza ⇒ obbligatoria ⇐ alle medesime;

~~eg) la definizione e il monitoraggio di norme di qualità del servizio;~~  e  la gestione dei rischi in materia di sicurezza personale dei passeggeri; e

~~h) il trattamento dei reclami; e~~

~~fi) le regole generali in materia di attuazione~~  applicazione .

## Articolo 2

### Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ~~a tutti i~~  ai  viaggi e  ai  servizi ferroviari  nazionali e internazionali  in tutta ~~la Comunità~~  l'Unione  forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza, in virtù della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>13</sup> direttiva 95/18/CE del Consiglio, del 19 giugno 1995, relativa alle licenze delle imprese ferroviarie<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> GUL 343 del 14.12.2012, pag. 32.

<sup>14</sup> ~~GU L 143 del 27.6.1995, pag. 70. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2004/49/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 164 del 30.4.2004, pag. 44).~~

~~2. Il presente regolamento non si applica alle imprese ferroviarie e ai servizi di trasporto che non sono titolari di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE.~~

~~3. Al momento dell'entrata in vigore del presente regolamento, gli articoli 9, 11, 12 e 19, l'articolo 20, paragrafo 1, e l'articolo 26 si applicano a tutti i servizi ferroviari per passeggeri in tutta la Comunità.~~

~~4. Con l'esclusione delle disposizioni di cui al paragrafo 3 del presente articolo, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga per un periodo massimo di cinque anni, rinnovabile una volta per un periodo massimo di cinque anni, all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento ai servizi ferroviari nazionali per passeggeri.~~

~~5. Con l'esclusione delle disposizioni di cui al paragrafo 3, uno Stato membro può esonerare dall'applicazione delle disposizioni del presente regolamento i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri. Al fine di distinguere tra servizi ferroviari urbani, suburbani e regionali per passeggeri gli Stati membri applicano le definizioni contenute nella direttiva 91/440/CEE del Consiglio, del 29 luglio 1991, relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie<sup>15</sup>. Nell'applicare tali definizioni gli Stati membri utilizzano i seguenti criteri: distanza, frequenza dei servizi, numero di fermate previste, materiale rotabile impiegato, regimi di emissione dei biglietti, fluttuazioni del numero di passeggeri tra servizi nelle fasce orarie di punta e nelle fasce orarie di minor traffico, codici dei treni e orari.~~

~~6. Per un periodo massimo di cinque anni, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga prorogabile all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento, per determinati servizi o viaggi laddove una parte significativa del servizio ferroviario per passeggeri, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio della Comunità.~~

~~7. Gli Stati membri informano la Commissione delle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga tale deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro 3 dicembre 2014 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6.~~

↓ nuovo

2. Fatto salvo il paragrafo 4, gli Stati membri possono esonerare dall'applicazione del presente regolamento:

- a) i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri di cui alla direttiva 2012/34/UE, esclusi i servizi transfrontalieri all'interno dell'Unione;
- b) i servizi ferroviari internazionali per passeggeri in cui una parte significativa del servizio, compresa almeno una stazione di fermata, è operata al di fuori del territorio dell'Unione, purché siano adeguatamente garantiti i diritti dei

<sup>15</sup> ~~GU L 237 del 24.8.1991, pag. 25. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2006/103/CE (GU L 363 del 20.12.2006, pag. 344).~~

passaggeri a norma del pertinente diritto nazionale nel territorio dello Stato membro che accorda la deroga.

3. Gli Stati membri informano la Commissione in merito alle deroghe accordate a norma del paragrafo 2, lettere a) e b), e all'adeguatezza del diritto nazionale nel loro territorio ai fini del paragrafo 2, lettera b).
4. Gli articoli 5, 10, 11 e 25 e il capo V si applicano a tutti i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri di cui al paragrafo 1, compresi i servizi esonerati in conformità del paragrafo 2, lettere a) e b).

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

### Articolo 3

#### Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- 1) «impresa ferroviaria»: un'impresa ferroviaria quale definita all'articolo ~~23~~, punto 1, della direttiva ~~2001/14/CE~~<sup>16</sup> ~~2012/34/UE~~ e qualsiasi altra impresa pubblica o privata la cui attività consiste nella prestazione di servizi di trasporto di merci e/o passeggeri per ferrovia e che garantisce obbligatoriamente la trazione; sono comprese anche le imprese che forniscono la sola trazione;
- ~~2) «vettore»: l'impresa ferroviaria, con cui il passeggero ha concluso un contratto di trasporto, o una serie di imprese ferroviarie successive che sono responsabili in base al contratto stesso;~~
- ~~3) «vettore sostitutivo»: un'impresa ferroviaria che non ha concluso un contratto di trasporto con il passeggero ma alla quale l'impresa ferroviaria che è parte del contratto ha affidato l'effettuazione totale o parziale del trasporto per ferrovia;~~
- ~~4) «gestore dell'infrastruttura»: ⇒ un gestore dell'infrastruttura ⇐ qualsiasi organismo o impresa incaricati in particolare della creazione e della manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria o di parte di essa, quale definito all'articolo 3 della direttiva ~~91/440/CEE~~<sup>2012/34/UE</sup>, compresa eventualmente la gestione dei sistemi di controllo e di sicurezza dell'infrastruttura. I compiti di gestore dell'infrastruttura per una rete o parte di essa possono essere assegnati a organismi o imprese diversi;~~
- ~~5) «gestore di [X] della [X] stazione»: il soggetto che lo Stato membro ha incaricato della gestione di stazioni ferroviarie e che può essere il gestore dell'infrastruttura;~~

<sup>16</sup> ~~Direttiva 2001/14/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2001, relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria, all'imposizione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria (GU L 75 del 15.2.2001, pag. 29). Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2004/49/CE.~~

- ~~64~~) «tour operator»: l'organizzatore o il ~~ri~~ rivenditore, diverso da un'impresa ferroviaria, ai sensi dell'articolo ~~23~~, punti ~~28~~ e ~~39~~, della direttiva ~~90/314/CEE~~<sup>17</sup> (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>18</sup>;
- ~~75~~) «venditore di biglietti»: qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto dell'impresa ferroviaria o per conto proprio;
- ~~86~~) «contratto di trasporto»: un contratto di trasporto, a titolo oneroso o gratuito, concluso tra un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti e un passeggero, per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;
- ~~97~~) «prenotazione»: un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
- ~~108~~) «biglietto globale»: uno o più biglietti che rappresentano un  unico  contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie;

---

nuovo

- 9) «servizio»: un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri operato tra fermate o stazioni ferroviarie in base a un orario;
- 10) «viaggio»: il trasporto di un passeggero tra una stazione di partenza e una stazione di arrivo nell'ambito di un unico contratto di trasporto;

---

1371/2007/CE (adattato)  
 nuovo

- 11) «servizio ~~di trasporto passeggeri~~  ferroviario  nazionale  per passeggeri  »: un servizio di trasporto passeggeri per ferrovia in cui non si attraversa una frontiera di uno Stato membro;
- 12) «servizio ferroviario internazionale per passeggeri»: un servizio di trasporto internazionale di passeggeri quale definito all'articolo 3, punto 5, della direttiva 2012/34/UE;
- ~~1213~~) «ritardo»: la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto  alla stazione di destinazione finale  ;

---

<sup>17</sup> ~~Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso» (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).~~

<sup>18</sup> Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

~~1314~~) «titolo di viaggio» o «abbonamento»: un biglietto per un numero illimitato di viaggi che consente al titolare autorizzato viaggi ferroviari su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;

↓ nuovo

15) «perdita di coincidenza»: una situazione in cui un passeggero perde uno o più servizi nel corso di un viaggio come risultato del ritardo o della soppressione di uno o più servizi precedenti;

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

~~14) «sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario» (CIRSRT): un sistema informatizzato contenente informazioni sui servizi di trasporto per ferrovia offerti dalle imprese ferroviarie; le informazioni sui servizi passeggeri contenute nel sistema riguardano i seguenti elementi:~~

~~a) tabelle di marcia e orari dei servizi passeggeri;~~

~~b) disponibilità di posti sui servizi passeggeri;~~

~~e) tariffe e condizioni speciali;~~

~~d) accessibilità dei treni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta;~~

~~e) possibilità di effettuare prenotazioni o emettere biglietti o biglietti globali, nella misura in cui dette possibilità sono tutte o in parte disponibili per gli abbonati;~~

~~1516)~~ «persona con disabilità» ~~e~~ ☒ e ☒ «persona a mobilità ridotta»: qualsiasi persona ~~la~~ cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi ☒ avente una ☒ disabilità fisica, (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), ~~disabilità o handicap~~ mentale, ☒ intellettiva ☒ o ☒ sensoriale temporanea o permanente ☒ ~~per qualsiasi altra causa di disabilità,~~ ⇒ che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri ⇐ o ☒ la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta ☒ per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;

~~1617)~~ «condizioni generali di trasporto»: le condizioni ~~del vettore~~ ☒ dell'impresa ferroviaria ☒, sotto forma di condizioni generali o tariffe legalmente in vigore in ciascuno Stato membro, che sono diventate, con la conclusione del contratto ☒ di trasporto ☒, parte integrante dello stesso;

~~1718)~~ «veicolo»: un veicolo a motore o un rimorchio utilizzato per il trasporto di passeggeri;

---

↓ nuovo

- 19) «regole uniformi CIV»: le regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) di cui all'appendice A della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF).
- 

↓ 1371/2007/CE

## CAPO II

# CONTRATTO DI TRASPORTO, INFORMAZIONI E BIGLIETTI

### *Articolo 4*

#### **Contratto di trasporto**

Fatte salve le disposizioni di cui al presente capo, la conclusione e l'esecuzione di un contratto di trasporto e la fornitura di informazioni e biglietti sono disciplinate dalle disposizioni dell'allegato I, titoli II e III.

---

↓ nuovo

### *Articolo 5*

#### **Condizioni non discriminatorie del contratto di trasporto**

Fatte salve le tariffe sociali, le imprese ferroviarie o i venditori di biglietti offrono al pubblico tariffe e condizioni contrattuali senza discriminazioni dirette o indirette basate sulla nazionalità o sulla residenza del cliente finale o sul luogo di stabilimento dell'impresa ferroviaria o del venditore di biglietti all'interno dell'Unione.

---

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

### *Articolo ~~5~~ 6*

#### **Biciclette**

~~Le imprese ferroviarie consentono ai~~  I  passeggeri  hanno il diritto  di portare  biciclette  ~~su~~  a bordo del  treno, se del caso dietro pagamento  di un costo ragionevole  , ~~le biciclette se sono facili da maneggiare, se ciò non pregiudica il servizio ferroviario specifico e se il materiale rotabile lo consente.~~  Essi sorvegliano le loro biciclette durante il viaggio e si accertano che queste non arrechino disturbo o danno ad altri passeggeri, attrezzature per la mobilità, bagagli o attività ferroviarie. Il trasporto di biciclette può essere rifiutato o limitato per ragioni operative o di sicurezza, purché le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti, i tour operator e, ove opportuno, i gestori delle stazioni informino i passeggeri in merito alle condizioni di tale rifiuto o limitazione a norma del regolamento (UE) n. 454/2011.

#### Articolo ~~6~~ 7

### Inammissibilità di deroghe e limitazioni

1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o ~~esclusioni~~  deroghe  , segnatamente mediante l'introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto.
2. Le imprese ferroviarie possono offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli delle condizioni fissate nel presente regolamento.

#### Articolo ~~7~~ 8

### Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi

Le imprese ferroviarie, o se del caso le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario, rendono pubbliche, con mezzi adeguati  e in formati accessibili alle persone con disabilità conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva XXX<sup>19</sup>,  e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi  su base permanente o temporanea  .

#### Articolo ~~8~~ 9

### Informazioni di viaggio

1. ~~Senza pregiudizio dell'articolo 10,~~ Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie forniscono al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali l'impresa ferroviaria in questione offre un contratto di trasporto. I venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator forniscono tali informazioni ove disponibili.

---

<sup>19</sup> Direttiva XXX sul ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri relative ai requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (Atto europeo per l'accessibilità) (GU L X del X.X.XXXX, pag. X).



2. Le imprese ferroviarie  $\Rightarrow$  e, ove possibile, i venditori di biglietti  $\Leftarrow$  forniscono al passeggero nel corso del viaggio  $\Rightarrow$  , anche nelle stazioni di collegamento,  $\Leftarrow$  almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II.
3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite nel formato più adatto  $\Rightarrow$  , anche utilizzando le moderne tecnologie di comunicazione  $\Leftarrow$  . ~~A tale riguardo  $\neq$  Va riservata particolare attenzione  $\Rightarrow$  a garantire che tali informazioni siano accessibili alle persone con disabilità conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva XXX e al regolamento (UE) n. 454/2011  $\Leftarrow$  alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista.~~

---

$\Downarrow$  nuovo

4. I gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture mettono a disposizione delle imprese ferroviarie e dei venditori di biglietti i dati in tempo reale relativi ai treni, compresi quelli operati da altre imprese ferroviarie, in modo non discriminatorio.

---

$\Downarrow$  1371/2007/CE (adattato)  
 $\Rightarrow$  nuovo

#### Articolo ~~9~~ 10

#### **Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni**

1. Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono, ~~ove disponibili,~~ biglietti,  $\boxtimes$  e, ove disponibili,  $\boxtimes$  biglietti globali e prenotazioni.  $\Rightarrow$  Essi compiono ogni sforzo per offrire biglietti globali, anche per viaggi transfrontalieri e che coinvolgono più di un'impresa ferroviaria.  $\Leftarrow$
2. ~~Fatti salvi i paragrafi 3 e 4,~~ le imprese ferroviarie  $\Rightarrow$  e i venditori di biglietti  $\Leftarrow$  distribuiscono biglietti ai passeggeri almeno attraverso uno dei seguenti punti vendita:
- biglietterie o ~~distributori automatici~~  $\boxtimes$  biglietterie self service  $\boxtimes$  ;
  - per telefono, su siti Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione;
  - a bordo dei treni.
- ~~3. Fatti salvi i paragrafi 4 e 5,~~  $\Rightarrow$  Gli Stati membri possono richiedere che  $\Leftarrow$  le imprese ferroviarie ~~distribuiscono~~  $\boxtimes$  emettano  $\boxtimes$  biglietti  $\boxtimes$  per servizi forniti  $\boxtimes$  nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso ~~almeno~~  $\Rightarrow$  più di  $\Leftarrow$  ~~una~~ ~~dei~~ ~~seguenti~~ punti vendita:
- ~~biglietterie o distributori automatici;~~
  - ~~a bordo dei treni;~~

43. Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ~~ragioni~~  motivi  commerciali.

54. In mancanza di biglietteria o ~~distributore automatico~~  biglietteria self service  nella stazione ferroviaria di partenza, i ~~viaggiatori~~  passeggeri  sono informati in stazione:

- a) della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;
- b) della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o ~~distributori automatici~~  biglietterie self service .

---

↓ nuovo

5. Qualora nella stazione di partenza non siano presenti biglietterie o biglietterie self service accessibili, alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta è consentito acquistare biglietti a bordo dei treni senza maggiorazione.

6. Qualora un passeggero riceva biglietti separati per un unico viaggio comprendente servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie, i suoi diritti di informazione, attenzione, assistenza e indennizzo sono equivalenti a quelli riconosciuti ai possessori di un biglietto globale e coprono l'intero viaggio dalla partenza alla destinazione finale, a meno che il passeggero sia altrimenti informato esplicitamente per iscritto. Tali informazioni indicano in particolare che, in caso di perdita di coincidenza, il passeggero non ha diritto all'assistenza o a un indennizzo sulla base della lunghezza totale del viaggio. L'onere della prova che le informazioni sono state fornite incombe all'impresa ferroviaria, al suo agente, al tour operator o al venditore di biglietti.

---

↓ 1371/2007/CE (adattato)

#### ~~Articolo 10~~

#### **Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione**

~~1. Per fornire le informazioni ed emettere i biglietti di cui al presente regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti si avvalgono del CIRSRT, da istituire secondo le procedure di cui al presente articolo.~~

~~2. Le specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui alla direttiva 2001/16/CE si applicano ai fini del presente regolamento.~~

~~3. La Commissione adotta, sulla base di una proposta presentata dall'Agenzia ferroviaria europea (ERA), le STI delle applicazioni telematiche per i passeggeri entro il 3 dicembre 2010.~~

~~Le STI rendono possibile la fornitura delle informazioni di cui all'allegato II e l'emissione dei biglietti come disposto dal presente regolamento.~~

~~4. Le imprese ferroviarie adattano i loro CIRSPT in funzione dei requisiti stabiliti nelle STI, secondo un piano di realizzazione definito nelle STI stesse.~~

~~5. Fatte salve le disposizioni della direttiva 95/46/CE, un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti non fornisce informazioni personali su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie e/o venditori di biglietti.~~

## CAPO III

# RESPONSABILITÀ DELLE IMPRESE FERROVIARIE IN RELAZIONE AI PASSEGGERI ED AI LORO BAGAGLI

### Articolo 11

#### Responsabilità per i passeggeri e i bagagli

Fatte salve le disposizioni del presente capo e la legislazione nazionale applicabile che garantisce ai passeggeri ulteriori ~~indennizzi per i~~  risarcimenti dei  danni, la responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri ed ai loro bagagli è disciplinata dai capi I, III e IV del titolo IV nonché dal titolo VI e dal titolo VII quali riportati nell'allegato I.

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

### Articolo 12

#### Assicurazione e copertura della responsabilità in caso di morte o ferimento di passeggeri

~~1. Per obbligo ai sensi dell'articolo 9 della direttiva 95/18/CE, nella misura in cui si fa riferimento alla responsabilità nei confronti dei passeggeri, si intende l'obbligo dell'impresa ferroviaria di essere  è  adeguatamente assicurata ⇒ , conformemente all'articolo 22 della direttiva 2012/34/UE e sulla base di una valutazione dei rischi, ⇐ o di aver sottoscritto  sottoscrive  intese equivalenti ai fini della copertura delle responsabilità che le incombono in virtù del presente regolamento.~~

~~2. Entro 3 dicembre 2010, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulla definizione di una copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie. Se del caso, tale relazione presenta nel contempo proposte o raccomandazioni adeguate al riguardo.~~

### Articolo 13

#### Pagamenti anticipati

1. In caso di ~~decesso~~  morte  o ~~lesioni~~  ferimento  di un passeggero, l'impresa ferroviaria di cui all'articolo 26, paragrafo 5, dell'allegato I, effettua, senza indugio e in ogni caso entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito.
2. ~~Senza pregiudizio del~~  Fatto salvo il  paragrafo 1, un pagamento anticipato non è inferiore a 21 000 EUR per passeggero in caso di ~~decesso~~  morte .
3. Un pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base del presente regolamento ma non è ~~restituibile~~  restituibile , salvo nei casi in cui il danno è dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento anticipato non è la persona avente diritto al risarcimento.

### Articolo 14

#### Contestazione della responsabilità

Anche se l'impresa ferroviaria contesta la sua responsabilità in ordine alle lesioni fisiche causate ad un passeggero che ha trasportato, essa compie ogni ragionevole sforzo per prestare assistenza ad un passeggero che avvii un'azione per risarcimento danni contro terzi.

## CAPO IV

### ~~RITARDI, COINCIDENZE PERSE~~ ~~PERDITE DI COINCIDENZA~~ **E SOPPRESSIONI**

### Articolo 15

#### Responsabilità per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni

Fatte salve le disposizioni del presente capo, la responsabilità dell'impresa ferroviaria per i ritardi, le perdite di coincidenza e le soppressioni è disciplinata dall'allegato I, titolo IV, capo II.

*Articolo 16*

**Rimborso e itinerari alternativi**

1. Qualora sia ragionevolmente prevedibile ⇒ , alla partenza o, in caso di perdita di coincidenza, nel corso di un viaggio con un biglietto globale, ⇐ che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente ☒ una ☒ tra ☒ le seguenti opzioni ☒ :
- a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza ☒ iniziale ☒ non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il ~~risarcimento~~ ☒ gli indennizzi ☒ di cui all'articolo 17; ~~oppure~~
  - b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; ~~oppure~~
  - c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero.

2. Ai fini del paragrafo 1, lettera b), l'itinerario alternativo simile può essere fornito da qualsiasi impresa ferroviaria e può prevedere modi di trasporto alternativi o di classe superiore senza costi aggiuntivi per il passeggero. Le imprese ferroviarie compiono sforzi ragionevoli per evitare ulteriori coincidenze. Il tempo totale di viaggio in caso di utilizzo di un modo di trasporto alternativo per la parte del viaggio non completata secondo i piani è simile al tempo di viaggio previsto del viaggio originale. I passeggeri non viaggiano con mezzi di trasporto di classe inferiore a meno che questi non siano l'unica opzione di trasporto disponibile nell'ambito dell'itinerario alternativo.
3. I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alterativo prestano particolare attenzione a garantire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta un livello simile di accessibilità al servizio alternativo.

Articolo 17

~~Indennità~~ ☒ ~~Indennizzi~~ ☒ per il prezzo del biglietto

1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all'impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul ~~biglietto~~ ⇒ contratto di trasporto ☒ se non gli è stato rimborsato il ☒ costo del ☒ biglietto in conformità dell'articolo 16. ~~I risarcimenti~~ ☒ Gli indennizzi ☒ minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:
  - a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
  - b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.
2. ☒ Il paragrafo 1 si applica inoltre ai ☒ ~~passaggeri titolari~~ ☒ in possesso ☒ di un titolo di viaggio o di un abbonamento, ~~che siano~~ ☒ Qualora essi siano ☒ costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizi durante il periodo di validità ~~dello stesso~~ ⇒ del titolo di viaggio o dell'abbonamento, ☒ possono richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo ~~delle imprese dell'impresa~~ ferroviaria. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo. ⇒ Qualora si verificano ripetutamente, nel periodo di validità del titolo di viaggio o dell'abbonamento, ritardi inferiori a 60 minuti, essi sono calcolati cumulativamente e i passeggeri ricevono un indennizzo conformemente alle modalità di indennizzo dell'impresa ferroviaria. ☒
3. L'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo ☒ totale ☒ effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, ~~il risarcimento~~ ☒ l'indennizzo ☒ in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto. Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale.
4. Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori del territorio ☒ dell'Unione ☒ ~~in cui si applica il trattato che istituisce la Comunità europea.~~
- ~~25.~~ ~~Il risarcimento del~~ ☒ L'indennizzo per il ☒ prezzo del biglietto è ~~effettuato~~ ☒ corrisposto ☒ entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. ~~Il risarcimento~~ ☒ L'indennizzo ☒ può essere ~~effettuato~~ ☒ corrisposto ☒ mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). ~~Il risarcimento~~ ☒ L'indennizzo ☒ è ~~effettuato~~ ☒ corrisposto ☒ in denaro su richiesta del passeggero.
- ~~26.~~ ~~Il risarcimento del~~ ☒ L'indennizzo per il ☒ prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o

valori bollati. Le imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti risarcimenti ☒ indennizzi ☒ . Detta soglia non può superare 4 EUR ☒ per biglietto ☒ .

47. Il passeggero non ha diritto a risarcimenti ☒ indennizzi ☒ se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo ~~nell'ora di arrivo prevista~~ proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a ☒ un ☒ itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

---

↓ nuovo

8. Un'impresa ferroviaria non è tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo è stato causato da condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettevano a rischio l'esercizio sicuro del servizio e non poteva essere previsto né evitato anche adottando tutte le misure ragionevoli.

---

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

### *Articolo 18*

#### **Assistenza**

1. In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria ⇒ o il venditore di biglietti ⇐ o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile.
2. In caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:
  - a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti ⇒ tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo ⇐ ;
  - b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile;
  - c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile.
3. Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.

4. Su richiesta del passeggero, l'impresa ferroviaria certifica sul biglietto  $\Rightarrow$  o con altre modalità  $\Leftarrow$  che il ~~trascorso~~  $\boxtimes$  servizio ferroviario  $\boxtimes$  ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi.
5. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1, 2, ~~e~~ 3  $\Rightarrow$  e 4  $\Leftarrow$ , l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

---

↓ nuovo

6. Oltre agli obblighi per le imprese ferroviarie previsti dall'articolo 13 *bis*, paragrafo 3, della direttiva 2012/34/UE, il gestore di una stazione ferroviaria avente un flusso di almeno 10 000 passeggeri in media al giorno nel corso di un anno provvede affinché le attività della stazione, le imprese ferroviarie e il gestore dell'infrastruttura siano coordinati tramite un adeguato piano di emergenza per preparare alla possibilità di una grave perturbazione del servizio e di ritardi prolungati che potrebbero far rimanere a terra un numero significativo di passeggeri. Il piano garantisce che ai passeggeri rimasti a terra siano fornite assistenza e informazioni adeguate, anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva XXX. Su richiesta, il gestore della stazione mette il piano e le sue eventuali modifiche a disposizione dell'organismo nazionale di applicazione o di qualsiasi altro organismo designato da uno Stato membro. I gestori delle stazioni ferroviarie aventi un flusso inferiore a 10 000 passeggeri in media al giorno nel corso di un anno compiono tutti gli sforzi ragionevoli per coordinare gli utenti delle stazioni e assistere e informare i passeggeri rimasti a terra in tali situazioni.

### *Articolo 19*

#### **Diritto di regresso**

Qualora un'impresa ferroviaria corrisponda un indennizzo od ottemperi ad altri suoi obblighi a norma del presente regolamento, nessuna disposizione dello stesso o del diritto nazionale può essere interpretata come limitazione del suo diritto di chiedere la compensazione delle spese a qualsiasi soggetto, inclusi i terzi, conformemente al diritto applicabile. In particolare, il presente regolamento non limita in alcun modo il diritto dell'impresa ferroviaria di chiedere un rimborso a terzi con i quali abbia stipulato un contratto e che abbiano contribuito all'evento all'origine dell'indennizzo o di altri obblighi. Nessuna disposizione del presente regolamento può essere interpretata come limitazione del diritto di un terzo, diverso da un passeggero, con il quale un'impresa ferroviaria abbia stipulato un contratto, di chiedere un rimborso o un indennizzo all'impresa ferroviaria conformemente alle pertinenti norme applicabili.



## CAPO V

# PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

### *Articolo ~~1920~~*

#### **Diritto al trasporto**

1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono o possiedono, con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta ⇒ e dei loro assistenti personali ⇐ . ⇒ Tali norme consentono al passeggero di essere accompagnato da un cane da assistenza conformemente alle pertinenti norme nazionali. ⇐
2. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi. Un'impresa ferroviaria, un venditore di biglietti o un tour operator non possono rifiutare di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o chiedere che una tale persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle norme di accesso di cui al paragrafo 1.

### *Articolo ~~2021~~*

#### **Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta**

1. Su richiesta, ⇒ il gestore della stazione, ⇐ l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni ⇒ , anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui al regolamento (UE) n. 454/2011 e alla direttiva XXX, ⇐ in merito all'accessibilità ⇒ della stazione, degli impianti correlati e ⇐ dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile in conformità delle norme di accesso di cui all'articolo ~~1920~~, paragrafo 1, e le informano in merito ai servizi offerti a bordo.
2. Allorché applicano la deroga di cui all'articolo ~~1920~~, paragrafo 2, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti e/o il tour operator informano per iscritto, su richiesta, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata delle ragioni di tale deroga entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto della prenotazione o

dell'emissione del biglietto oppure dall'imposizione della condizione di essere accompagnata. ⇒ L'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator compiono sforzi ragionevoli per proporre un'opzione di trasporto alternativa alla persona interessata tenendo conto delle sue esigenze di accessibilità. ⇐

#### ~~Articolo 21~~

#### **Accessibilità**

~~1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni garantiscono, mediante il rispetto delle STI per le persone a mobilità ridotta, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.~~

#### Articolo 22

#### **Assistenza nelle stazioni ferroviarie**

1. In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione ⇐ o l'impresa ferroviaria o entrambi ⇐ forniscono gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto, ~~senza pregiudizio delle~~ ☒ fatte salve le ☒ norme di accesso di cui all'articolo ~~2019~~, paragrafo 1.

2. In mancanza ~~di personale di accompagnamento a bordo di un treno~~ e di personale in una stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.

~~2. Gli Stati membri possono prevedere una deroga al paragrafo 1 nel caso di persone che viaggiano su servizi oggetto di un contratto di servizio pubblico aggiudicato conformemente alla normativa comunitaria, purché l'autorità competente abbia predisposto attrezzature o disposizioni alternative che garantiscano un livello equivalente o più elevato di accessibilità dei servizi di trasporto.~~

3. In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che siano ~~indicate~~ ☒ esposte ☒, conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo ~~2019~~, paragrafo 1, informazioni facilmente ~~accessibili~~ ☒ individuabili ☒ relative alle più vicine stazioni dotate di personale e all'assistenza direttamente disponibile per le persone con disabilità ☒ e ☒ le persone a mobilità ridotta ⇐, anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva XXX ⇐.

---

↓ nuovo

4. Nelle stazioni è disponibile assistenza in tutti i momenti in cui sono operativi i servizi ferroviari.

*Articolo 23*

**Assistenza a bordo**

1. ~~Senza pregiudizio delle~~ ☒ Fatte salve le ☒ norme di accesso di cui all'articolo ~~2019~~, paragrafo 1, le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta assistenza a bordo del treno nonché per salire e scendere dal treno.
- ☒ 2. In mancanza di personale di accompagnamento a bordo del treno, le imprese ferroviarie compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario. ☒
3. Ai fini del presente articolo, l'assistenza a bordo è costituita da tutti gli sforzi ragionevoli effettuati per offrire assistenza a una persona con disabilità o ☒ una persona ☒ a mobilità ridotta per permetterle l'accesso ai servizi offerti sul treno agli altri passeggeri, qualora l'ampiezza ☒ l'entità ☒ della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di avere accesso a tali servizi in modo autonomo e sicuro.

4. A bordo dei treni è disponibile assistenza in tutti i momenti in cui sono operativi i servizi ferroviari.

*Articolo 24*

**Condizioni alle quali è fornita l'assistenza**

Le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator cooperano al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità ☒ e alle persone a ☒ mobilità ridotta conformemente agli articoli ~~2022~~ e ~~2122~~, secondo quanto indicato alle lettere seguenti:

- a) l'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta ~~dalla persona a mobilità ridotta~~ sia notificato con almeno 48 ore di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto. Qualora ☒ un ☒ biglietto ☒ o un abbonamento ☒ consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi. ⇒ Le notifiche sono

trasmesse a tutte le altre imprese ferroviarie e a tutti i gestori delle stazioni coinvolti nel viaggio della persona interessata; ⇐

- b) le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator adottano tutte le misure necessarie per assicurare la ricezione delle notifiche;
- c) in assenza di notifica a norma della lettera a), l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione compiono ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria per viaggiare alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta per poter viaggiare;
- d) ~~senza pregiudizio delle~~ fatte salve le competenze di altri enti per le aree situate al di fuori dei locali della stazione ferroviaria, il gestore della stazione o altro soggetto autorizzato designa, all'interno e all'esterno della stazione ferroviaria, un certo numero di punti in cui le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono ~~annunciare~~ rendere noto il loro arrivo in stazione e, se necessario, chiedere assistenza;
- e) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta si presenti nel punto designato a un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza, ~~a condizione che~~ purché tale momento non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato o l'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione. Se non è stata stabilita un'ora entro cui la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi, essa si reca nel punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione.

#### Articolo 25

### Risarcimento per ~~le~~ attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza o altre attrezzature specifiche

1. ~~Se l'impresa ferroviaria è responsabile della~~ Qualora le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni provochino la perdita totale o parziale o del il danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o ~~altre attrezzature specifiche~~ dispositivi di assistenza e cani da assistenza per le utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, ~~non si applicano limiti finanziari~~ essi rispondono della perdita o del danneggiamento e corrispondono un risarcimento .

⇓ nuovo

2. Il risarcimento di cui al paragrafo 1 è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi smarriti o danneggiati.
3. Ove necessario, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono rapidamente tutti gli sforzi ragionevoli per fornire temporaneamente attrezzature

specifiche o dispositivi di assistenza sostitutivi che abbiano, ove possibile, caratteristiche tecniche e funzionali equivalenti a quelle delle attrezzature o dei dispositivi smarriti o danneggiati. Alla persona con disabilità o a mobilità ridotta è consentito conservare l'attrezzatura o il dispositivo sostitutivi forniti temporaneamente fino a quando sia stato corrisposto il risarcimento di cui ai paragrafi 1 e 2.

#### *Articolo 26*

### **Formazione del personale**

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni:

- (a) provvedono affinché tutto il personale, compresi i dipendenti di qualsiasi altra parte esecutrice, che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sia in grado di rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, comprese le persone con disabilità mentali e intellettive;
- (b) erogano formazione per sensibilizzare tutto il personale che lavora nelle stazioni a diretto contatto con i passeggeri in merito alle esigenze delle persone con disabilità;
- (c) assicurano che tutti i nuovi dipendenti ricevano, al momento dell'assunzione, formazione sulla disabilità e che il personale segua regolarmente corsi di aggiornamento in materia;
- (d) accettano su richiesta la presenza alla formazione di dipendenti con disabilità, passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta e/o organizzazioni che li rappresentano.

↓ 1371/2007/CE (adattato)

## **CAPO VI**

# **SICUREZZA, RECLAMI E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

#### *Articolo ~~26~~27*

### **Sicurezza personale dei passeggeri**

Di concerto con le autorità pubbliche, le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni adottano misure idonee nei rispettivi ambiti di responsabilità, adeguandole al livello di sicurezza stabilito dalle autorità pubbliche, per  garantire  assicurare la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e gestire i rischi. Essi cooperano e scambiano informazioni sulle migliori pratiche riguardanti la prevenzione di atti suscettibili di incidere sul livello di sicurezza.

---

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

Articolo ~~2728~~

**Reclami**

1.  Ogni  ~~Le~~ impresa ferroviaria ⇒, venditore di biglietti, gestore della stazione e gestore dell'infrastruttura di stazioni ferroviarie aventi un flusso di più di 10 000 passeggeri in media al giorno nel corso di un anno  ~~istituiscono~~  istituisce  un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento ⇒ nel rispettivo ambito di responsabilità . ~~L'impresa ferroviaria provvede~~  Essi provvedono  a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle ~~sue~~  loro informazioni di contatto  ~~coordinate del servizio all'uopo preposte~~ e delle  loro  lingue di lavoro.
2. I passeggeri possono presentare un reclamo a ~~una~~ qualsiasi impresa ferroviaria ⇒, venditore di biglietti, gestore della stazione o gestore dell'infrastruttura  coinvolto. ⇒ I reclami sono presentati entro sei mesi dall'inconveniente oggetto del reclamo.  Entro un mese  dalla ricezione del reclamo  il destinatario ~~del reclamo~~ fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data ⇒ di ricezione  del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta. ⇒ Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti, i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture conservano per due anni i dati relativi agli inconvenienti necessari per esaminare il reclamo e li rendono disponibili agli organismi nazionali di applicazione su richiesta.

---

↓ nuovo

3. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

---

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

- ~~34~~. L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione annuale di cui all'articolo ~~2928~~ il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

Articolo ~~2829~~

**Norme di qualità del servizio**

1. Le imprese ferroviarie ⇒ e i gestori delle stazioni  ~~definiscono~~  stabiliscono  le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per

mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.

2. Le imprese ferroviarie  $\Rightarrow$  e i gestori delle stazioni  $\Leftarrow$  controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio, e  $\boxtimes$  Le imprese ferroviarie  $\boxtimes$  pubblicano ogni anno, congiuntamente alla relazione annuale, una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio.  $\boxtimes$  Esse pubblicano  $\boxtimes$  ~~Le~~ relazioni sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ~~sono pubblicate~~ sul  $\boxtimes$  loro  $\boxtimes$  sito Internet ~~delle imprese ferroviarie~~. Inoltre, esse  $\boxtimes$  le relazioni  $\boxtimes$  sono messe a disposizione sul sito Internet dell'Agenzia ~~ferroviaria europea~~  $\boxtimes$  dell'Unione europea per le ferrovie  $\boxtimes$ .

## CAPO VII

### INFORMAZIONE E APPLICAZIONE

#### *Articolo ~~29~~30*

#### **Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti**

1. Quando vendono biglietti per viaggi ferroviari, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni  $\Rightarrow$ , i venditori di biglietti  $\Leftarrow$  e i tour operator informano i passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del presente regolamento. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione ~~le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator~~  $\boxtimes$  essi  $\boxtimes$  possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea e messa a disposizione degli stessi soggetti.  $\Rightarrow$  Essi appongono inoltre un avviso sul biglietto, in formato cartaceo o elettronico o tramite altre modalità, anche in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta conformemente ai requisiti di cui alla direttiva XXX. Nell'avviso è specificato dove tali informazioni possono essere reperite in caso di soppressione del servizio, perdita di coincidenza o ritardo prolungato.  $\Leftarrow$
2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri  $\Rightarrow$ , anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva XXX,  $\Leftarrow$  nella stazione e a bordo del treno  $\Rightarrow$  dei loro diritti e obblighi a norma del presente regolamento e  $\Leftarrow$  dei dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo ~~30~~31.

#### *Articolo ~~30~~31*

#### **$\boxtimes$ Designazione degli organismi nazionali di $\boxtimes$ ~~a~~Applicazione**

~~1.~~ Ogni Stato membro designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione del presente regolamento. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri.

Quanto a organizzazione, decisioni relative ai finanziamenti, struttura giuridica e politica decisionale, ciascun organismo è indipendente da qualsiasi gestore dell'infrastruttura, ~~dall'~~organismo preposto all'imposizione di diritti, ~~dall'~~organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e ~~dall'~~impresa ferroviaria.

Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente ~~paragrafo~~articolo e delle relative responsabilità.

~~2. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte infrazioni al presente regolamento all'organismo appropriato di cui al paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo appropriato designato da uno Stato membro.~~

↓ nuovo

### Articolo 32

#### Compiti in materia di applicazione

1. Gli organismi nazionali di applicazione vigilano attentamente sull'osservanza del presente regolamento e adottano le misure necessarie per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri. A tal fine le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture forniscono a tali organismi i documenti e le informazioni pertinenti su richiesta. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi tengono conto delle informazioni ricevute dall'organismo designato a norma dell'articolo 33 per il trattamento dei reclami, se si tratta di un organismo differente. Essi possono inoltre decidere di intraprendere azioni di esecuzione in base ai singoli reclami trasmessi da tale organismo.
2. Ogni anno gli organismi nazionali di applicazione pubblicano statistiche relative alle loro attività, comprese le sanzioni comminate, al massimo entro la fine di aprile dell'anno civile successivo.
3. Le imprese ferroviarie forniscono le proprie informazioni di contatto agli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri in cui operano.

### Articolo 33

#### Trattamento dei reclami da parte degli organismi nazionali di applicazione

1. Fatti salvi i diritti dei consumatori di rivolgersi a meccanismi di ricorso alternativi a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>20</sup>, dopo

<sup>20</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 14).



aver presentato, senza successo, un reclamo all'impresa ferroviaria, al venditore di biglietti, al gestore della stazione o al gestore dell'infrastruttura a norma dell'articolo 28, il passeggero può presentare un reclamo a un organismo di applicazione. Gli organismi di applicazione informano i reclamanti in merito al loro diritto di presentare un reclamo a organismi per la risoluzione alternativa delle controversie per ottenere una riparazione individuale.

2. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte violazioni del presente regolamento all'organismo nazionale di applicazione o a qualsiasi altro organismo designato a tale scopo da uno Stato membro.
3. L'organismo notifica la ricezione del reclamo entro due settimane dalla ricezione. La procedura di trattamento dei reclami ha una durata massima di tre mesi. Per i casi complessi l'organismo può, a sua discrezione, prorogare tale periodo a sei mesi. In tal caso i passeggeri sono informati dei motivi di tale proroga e del tempo previsto necessario per la conclusione della procedura. Possono avere una durata superiore a sei mesi solo i casi che prevedono azioni giudiziarie. Qualora l'organismo sia anche un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie ai sensi della direttiva 2013/11/UE, prevalgono i limiti di tempo stabiliti in detta direttiva.

La procedura di trattamento dei reclami è resa accessibile alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

4. I reclami di passeggeri relativi a un inconveniente che coinvolga un'impresa ferroviaria sono trattati dall'organismo nazionale di applicazione dello Stato membro che ha rilasciato la licenza all'impresa.
5. Nei casi in cui sia presentato un reclamo relativo a presunte violazioni commesse da gestori delle stazioni o delle infrastrutture, l'organismo nazionale di applicazione è quello dello Stato membro nel cui territorio si è verificato l'inconveniente.
6. Nel quadro della cooperazione a norma dell'articolo 34, gli organismi nazionali di applicazione possono derogare al paragrafo 4 o 5 qualora, per motivi giustificati, in particolare la lingua o la residenza, ciò sia nell'interesse del passeggero.

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

#### Articolo ~~31~~ 34

⊗ Scambio di informazioni e ⊗ ~~Co~~operazione ⊗ transfrontaliera ⊗ tra gli organismi ⊗ nazionali di applicazione ⊗ ~~di controllo~~

↓ nuovo

1. Qualora siano designati organismi diversi a norma degli articoli 31 e 33, sono istituiti meccanismi di notifica per assicurare lo scambio di informazioni tra gli stessi, in conformità del regolamento (UE) 2016/679, al fine di aiutare l'organismo nazionale

di applicazione a svolgere i propri compiti di supervisione e applicazione, e in modo tale che l'organismo di trattamento dei reclami designato a norma dell'articolo 33 possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i reclami individuali.

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

2. Gli organismi ~~di controllo~~ ☒ nazionali di applicazione ☒ ~~di cui all'articolo 30 si scambiano informazioni sulle loro attività, sui principi decisionali e sulle pratiche~~ ☒ a fini di coordinamento ☒ ~~per coordinare i principi decisionali in tutta la Comunità.~~ La Commissione li assiste in questo compito.

⇒ 3. Gli organismi nazionali di applicazione seguono la procedura di cui all'allegato IV. ⇐

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

## CAPO VIII

### DISPOSIZIONI FINALI

#### *Articolo ~~32~~ 35*

##### **Sanzioni**

1. Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile ~~per inosservanza~~ ☒ in caso di violazione ☒ ~~delle disposizioni~~ del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano alla Commissione ☒ tale regime e tali misure ☒ ~~le disposizioni in materia di sanzioni entro il 3 giugno 2010 e, senza indugio, qualsiasi ulteriore modifica in merito.~~

⇒ 2. Nel quadro della cooperazione di cui all'articolo 34, l'organismo nazionale di applicazione competente ai fini dell'articolo 33, paragrafo 4 o 5, su richiesta dell'organismo nazionale di applicazione che tratta il reclamo, indaga sulla violazione del presente regolamento riscontrata da tale organismo e commina sanzioni ove necessario. ⇐

#### ~~Articolo 33~~

##### **Allegati**

~~Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento adattandone gli allegati, tranne l'allegato I, sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.~~

#### *Articolo ~~34~~ 36*

#### **Disposizioni in materia di modifiche Delega di potere**

~~1. Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento integrandolo, necessarie per l'applicazione degli articoli 2, 10 e 12 sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.~~

~~2. Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento adattando gli importi finanziari contenuti nello stesso, diversi da quelli figuranti nell'allegato I, sulla base dell'inflazione sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.~~

⇒ Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati conformemente all'articolo 37 al fine di: ⇐

⇒ i) adeguare gli importi finanziari di cui all'articolo 13 in funzione dell'inflazione; ⇐

⇒ ii) modificare gli allegati I, II e III per tenere conto delle modifiche delle regole uniformi CIV e degli sviluppi tecnologici in materia. ⇐

---

⇓ nuovo

#### *Articolo 37*

#### **Esercizio della delega**

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.

2. Il potere di adottare atti delegati di cui all'articolo 36 è conferito alla Commissione per un periodo di cinque anni a decorrere da [*date of entry into force of this Regulation*]. La Commissione elabora una relazione sulla delega di potere al più tardi nove mesi prima della scadenza del periodo di cinque anni. La delega di potere è tacitamente prorogata per periodi di identica durata, a meno che il Parlamento europeo o il Consiglio non si oppongano a tale proroga al più tardi tre mesi prima della scadenza di ciascun periodo.

3. La delega di potere può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.
4. Prima dell'adozione dell'atto delegato la Commissione consulta gli esperti designati da ciascuno Stato membro nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale «Legiferare meglio» del 13 aprile 2016<sup>21</sup>.
5. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente notifica al Parlamento europeo e al Consiglio.
6. L'atto delegato adottato ai sensi del presente articolo entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

↓ 1371/2007/CE (adattato)  
⇒ nuovo

#### ~~Articolo 35~~

#### **Procedura di comitato**

- ~~1. La Commissione è assistita dal comitato istituito dall'articolo 11 bis della direttiva 91/440/CEE.~~
- ~~2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 bis, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.~~

#### ~~Articolo 36~~ 38

#### **Relazione**

La Commissione ~~informa il~~ ☒ presenta al ☒ Parlamento europeo e ~~il~~ ☒ al ☒ Consiglio ~~sull'applicazione~~ ☒ una relazione sull'attuazione ☒ e ~~gli effetti~~ ☒ sui risultati ☒ del presente regolamento ~~entro 3 dicembre 2012, in particolare sugli standard di qualità del servizio~~ ⇒ [five years after the adoption of this Regulation] ⇐ .

<sup>21</sup> Accordo interistituzionale «Legiferare meglio» tra il Parlamento europeo, il Consiglio dell'Unione europea e la Commissione europea (GU L 123 del 12.5.2016, pag. 1).

La relazione si basa sulle informazioni da fornire ai sensi del presente regolamento e dell'articolo 10 ~~ter~~ della direttiva 91/440/CEE. Se necessario, la relazione è corredata di proposte adeguate.

---

↓ nuovo

#### Articolo 39

#### Abrogazione

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 è abrogato.

I riferimenti al regolamento abrogato si intendono fatti al presente regolamento e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato V.

---

↓ 1371/2007/CE (adattato)

#### Articolo ~~37~~ 40

#### Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore ~~24 mesi dopo la~~ ☒ il ventesimo giorno successivo alla ☒ pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, il

*Per il Parlamento europeo*  
*Il presidente*

*Per il Consiglio*  
*Il presidente*